



**PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jalan Jimerto No. 25 - 27 Lantai V Surabaya 60272
Telp. (031) 5450082 , 5460900 , 5312144 Psw. 384 , 527, 232 , 164 , 275 Fax. (031) 5450154

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Nomor : 000.8.3.2/3192 /436.7.13/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf (a), maka perlu ditetapkan standar pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya;
7. Peraturan Walikota Surabaya No. 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Standar pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika meliputi :
1. **Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Publik**
 2. **Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Wargaku**
 3. **Pelatihan TI Pada Masyarakat (Broadband Learning Center)**
- KETIGA : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum PERTAMA, seluruh pelaksana/penyelenggara pelayanan wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan
- KELIMA : Apabila kemudian terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 21 Maret 2023

KEPALA DINAS,



MUHAMAD FIKSER AP, MM
Pembina Utama Muda
NIP 197405091994121001

Lampiran I

Nomor : 000.8.3.2/3192/436.7.13/2023

Tanggal: 21 Maret 2023

**STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA
PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI PUBLIK**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>Perorangan</p> <ul style="list-style-type: none">- Pemohon Informasi Publik orang perorangan paling sedikit melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat;- Dalam hal Permohonan Informasi Publik dikuasakan kepada pihak lain, Permohonan Informasi Publik harus disertai surat kuasa khusus dengan dibubuhi materai yang cukup sesuai dengan ketentuan perundang - undangan dan identitas penduduk pemberi kuasa dan penerima kuasa;- Mengisi formulir Permohonan Informasi Publik. <p>Badan Hukum</p> <ul style="list-style-type: none">- Pemohon Informasi Publik Badan Hukum paling sedikit melampirkan fotokopi akta pendirian badan hukum yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;- Identitas Pemohon dan/atau Kuasanya;- Dalam hal Permohonan Informasi Publik dikuasakan kepada pihak lain, Permohonan Informasi Publik harus disertai surat kuasa khusus dengan dibubuhi materai yang cukup sesuai dengan ketentuan perundang – undangan dan identitas penduduk pemberi kuasa;- Mengisi formulir Permohonan Informasi Publik. <p>Kelompok Orang (Tidak Berbadan Hukum)</p> <ul style="list-style-type: none">- Pemohon kelompok orang harus melampirkan seluruh fotokopi kartu tanda penduduk anggota kelompok atau surat keterangan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat;- Dalam hal Permohonan Informasi Publik dikuasakan kepada pihak lain, Permohonan Informasi Publik harus disertai surat kuasa khusus dengan dibubuhi materai yang cukup sesuai dengan ketentuan perundang - undangan dan identitas penduduk pemberi kuasa.

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan Informasi Publik diajukan secara tertulis kepada Badan Publik; - Pemohon Informasi Publik mengisi formulir Permohonan Informasi Publik; - Dalam hal Pemohon Informasi Publik berkebutuhan khusus maka dapat dibantu oleh Petugas Pelayanan Informasi dalam pengisian formulir Permohonan Informasi Publik; - Petugas Layanan Informasi Publik memberikan nomor pendaftaran setelah Pemohon Informasi Publik mengisi formulir Permohonan Informasi Publik dan seluruh persyaratan permohonan informasi publik diterima secara lengkap; - Petugas Layanan Informasi Publik menyimpan salinan formulir permintaan Informasi Publik yang telah diberikan nomor pendaftaran sebagai tanda bukti Permohonan Informasi Publik; - Dalam hal Permohonan Informasi Publik diajukan melalui surat elektronik (email), Petugas Layanan Informasi Publik memberikan nomor pendaftaran kepada Pemohon Informasi Publik setelah permohonan diterima secara lengkap dan mengirimkannya melalui surat elektronik (email). - Dalam hal Permohonan Informasi Publik diajukan melalui aplikasi ppid.surabaya.go.id, Petugas Layanan Informasi Publik memberikan nomor pendaftaran melalui aplikasi ppid.surabaya.go.id kepada Pemohon Informasi Publik setelah permohonan diterima secara lengkap.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemohon Informasi Publik paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak Permohonan Informasi Publik dinyatakan lengkap; - PPID memberitahukan perpanjangan waktu yang disertai dengan alasan tertulis kepada Pemohon Informasi Publik, dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak jangka waktu pemberitahuan perpanjangan waktu dan tidak dapat diperpanjang lagi;
4	Biaya	Biaya dibebankan kepada pemohon
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Tanggapan / Pemberitahuan Tertulis atas Permohonan Informasi - Berita Acara Pemberian Informasi
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Email : mediacenter@surabaya.go.id Instagram : @sapawargasby Twitter : @sapawargasby Facebook : Sapawarga Kota Surabaya Whatsapp : 081230257000</p>

PENGELOLAAN PELAYANAN

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi dan Dokumentasi Publik;- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi dan Dokumentasi Publik;- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya;- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2011 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya;- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya;- Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/24/436.1.2/2015 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	Komputer, Printer, Scanner, ATK, Map, Box File, Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik secara lisan dan tulisan;2. Memahami aturan terkait Keterbukaan Informasi Publik3. Berorientasi pada pelayanan;4. Memiliki logika berpikir yang baik;5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;6. Disiplin;7. Bertanggungjawab terhadap pekerjaan.

4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
5	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Tanggapan atas Permohonan Informasi Publik
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Melaksanakan pelayanan sesuai ketentuan perundang-undangan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Dilakukan evaluasi bagi petugas guna meningkatkan kualitas pelayanan - Melakukan Survei Kepuasan Pelayanan sekurang-kurangnya 1x dalam 1 Tahun.

KEPALA DINAS,



MUHAMAD FIKSER, AP, MM

Pembina Utama Muda

NIP 197405091994121001

Lampiran II

Nomor : 000.8.3.2/3192/436.7.13/2023

Tanggal: 21 Maret 2023

**STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI WARGAKU**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Warga Kota Surabaya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">- Pelapor mengunduh aplikasi WargaKu Surabaya- Pelapor membuat akun WargaKu apabila belum memiliki akun;- Pelapor masuk ke akun WargaKu setelah memiliki akun;- Pelapor membuat pengaduan kepada Perangkat Daerah (PD) yang dituju;- Petugas Perangkat Daerah menanggapi respon pertama pengaduan 1x24 jam;- Petugas Perangkat Daerah menindaklanjuti pengaduan;- Petugas Perangkat Daerah menambahkan tanggapan hasil tindak lanjut pengaduan;- Petugas Administrator melakukan pengecekan kesesuaian antara tanggapan Perangkat Daerah dengan substansi pengaduan;- Petugas Administrator atas pengecekan kesesuaian melakukan perubahan status pengaduan;- Petugas Perangkat Daerah menutup pengaduan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Respon Tanggapan : 1x24 jam Tindak Lanjut Pengaduan Administratif : 1 - 3 hari kerja Tindak Lanjut Pengaduan Fisik : 4 - 11 hari kerja Tindak Lanjut Pengaduan Lain-Lain : 11 - 13 hari kerja
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut Hasil Pengaduan Pelayanan Publik
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : mediacenter@surabaya.go.id Instagram : @sapawargasby Twitter : @sapawargasby Facebook : Sapawarga Kota Surabaya Whatsapp : 081230257000 Website : mediacenter.surabaya.go.id

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; - Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2020 Tentang Mekanisme Khusus Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Lapor! Dalam Rangka Mendukung Penanganan Dampak Covid-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah; - Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya; - Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya; - Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 188.45/34/436.1.2/2017 Tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Komputer - Printer - Scanner - ATK
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik secara lisan dan tulisan; 2. Berorientasi pada pelayanan dan berpikir solutif; 3. Memiliki logika berpikir yang baik; 4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 5. Disiplin; 6. Bertanggungjawab terhadap pekerjaan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.

5	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelapor mendapatkan respon atas pengaduannya
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas diri pelapor hanya diketahui oleh Administrator WargaKu (Dinas Komunikasi dan Informatika), Perangkat Daerah tertuju pengaduan, serta Kecamatan dan Kelurahan Pelapor (dalam rangka monitoring)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan evaluasi bagi para petugas guna meningkatkan kualitas pelayanan - Melakukan Survei Kepuasan Pelayanan sekurang-kurangnya 1x dalam 1 Tahun.

KEPALA DINAS



MUHAMAD FIKSER, AP, MM

Pembina Utama Muda

NIP 197405091994121001

Lampiran III

Nomor: 000.8.3.2/3192/436.7.13/2023

Tanggal: 21 Maret 2023

**STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PELATIHAN TI PADA MASYARAKAT (BROADBAND LEARNING CENTER)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	- Membawa dan menunjukkan identitas diri
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Pelatihan TIK yang menggunakan fasilitas BLC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calon peserta datang ke BLC terdekat; - Calon peserta menyerahkan persyaratan; - Calon peserta memilih jadwal pelatihan sementara; - Calon peserta menunggu konfirmasi dari pihak BLC untuk menentukan jadwal pelatihannya; - Instruktur BLC mendata kehadiran peserta pada jadwal pelatihan yang ditentukan; - Instruktur memberikan modul pelatihan kepada peserta pelatihan; - Instruktur memaparkan materi dan memandu peserta pelatihan; - Instruktur membuat laporan pelaksanaan pelatihan; - Instruktur menyampaikan laporan pelaksanaan pelatihan; <p>2. Pengunjung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengunjung datang ke BLC terdekat; - Pengunjung diwajibkan mengisi buku tamu di website BLC; - Setelah mengisi buku tamu pengunjung diperbolehkan menggunakan fasilitas BLC <p>3. Pelatihan TIK dengan instruktur BLC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kelompok Masyarakat mengajukan permohonan pelatihan TIK ke Dinas Komunikasi dan Informatika; - Bidang yang menangani BLC melakukan koordinasi dengan pemohon berkaitan dengan instruktur dan sarana pendukung pelaksanaan pelatihan TIK; - Dinas Komunikasi dan Informatika menjawab permohonan; - Instruktur BLC mendata kehadiran peserta pada jadwal pelatihan yang ditentukan; - Instruktur memberikan modul pelatihan kepada peserta pelatihan; - Instruktur memaparkan materi dan memandu peserta pelatihan; - Instruktur membuat laporan pelaksanaan pelatihan; - Instruktur menyampaikan laporan pelaksanaan pelatihan;
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu pelaksanaan pelatihan dalam satu kali pertemuan adalah 2 jam
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Modul pelatihan dan piagam
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - website : blc.surabaya.go.id - twitter : @blcsurabaya - instagram : @blc_surabaya - facebook : @blc.sby

PENGELOLAAN PELAYANAN

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Penyederhanaan Struktur Organisasi Pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi;- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya;- Peraturan Walikota Surabaya No. 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none">- Perangkat Komputer- Jaringan Internet- Software Pelatihan- Modul Pelatihan
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">- Pendidikan D3/D4/S1 Teknik Informatika, D3/D4/S1 Sistem Informasi, S1 Teknologi Pendidikan;- Menguasai Sistem Operasi Windows OS;- Menguasai Aplikasi MS. Office (Word, Excel, ppt);- Menguasai Aplikasi Desain Grafis (Photoshop, Coreldraw, Inkscape, Canva);- Menguasai Aplikasi Video Editor (Powerdirector, Adobe Premier, Capcut).- Menguasai Basic Pemrograman Dasar
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;
5	Jumlah Pelaksana	33 (Tiga Puluh Tiga) Orang Instruktur
6	Jaminan Pelayanan	Peserta mendapatkan pelatihan TIK
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Selama pelaksanaan pelatihan TIK, peserta mendapatkan jaminan keamanan dengan berkoordinasi dengan pihak terkait di lokasi BLC- Peserta mendapatkan jaminan sarana dan prasarana yang memadai
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi instruktur2. Evaluasi peserta3. Evaluasi pengunjung

KEPALA DINAS,

**MUHAMAD FIKSER, AP, MM**

Pembina UtamaMuda

NIP 197405091994121001